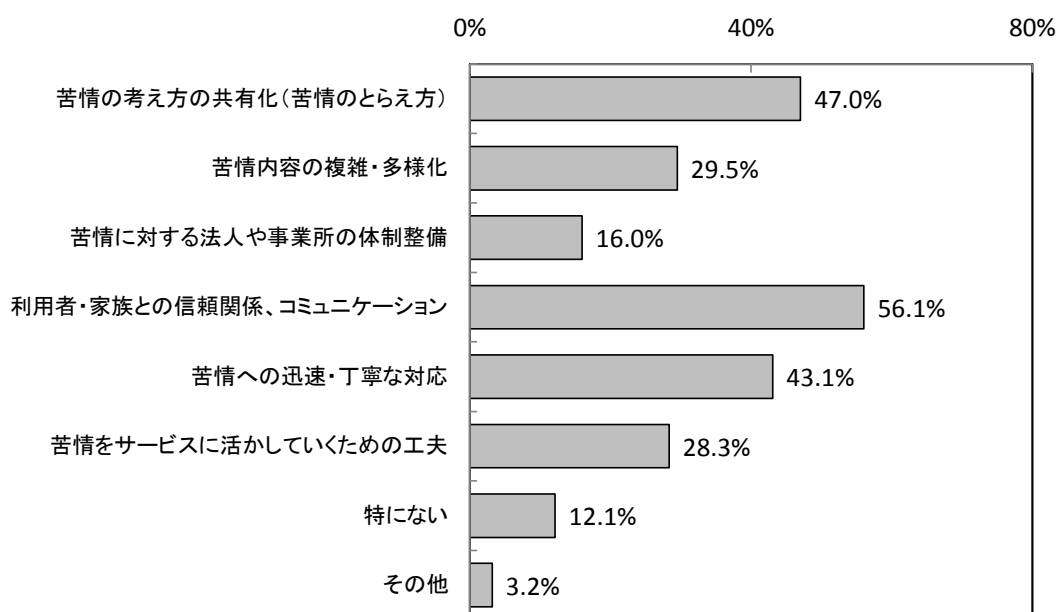


6 苦情解決事業の課題として認識されていること

(1) 苦情への対応についての課題(複数回答)

苦情への対応についての課題を聞いたところ、「利用者・家族との信頼関係、コミュニケーション」が56.1%と半数以上の回答があった。続いて「苦情の考え方の共有化(苦情のとりえ方)」47.0%、「苦情への迅速・丁寧な対応」43.1%と続く。



	高齢	児童	障害	その他	合計
苦情の考え方の共有化 (苦情のとりえ方)	212 (48.4%)	230 (46.1%)	368 (47.1%)	0 (0.0%)	810 (47.0%)
苦情内容を複雑・多様化	124 (28.3%)	182 (36.5%)	200 (25.6%)	2 (50.0%)	508 (29.5%)
苦情に対する法人や 事業所の体制整備	66 (15.1%)	77 (15.4%)	132 (16.9%)	0 (0.0%)	275 (16.0%)
利用者・家族との信頼関係、 コミュニケーション※	163 (58.2%)	178 (59.5%)	264 (52.8%)	1 (50.0%)	606 (56.1%)
苦情への迅速・丁寧な対応	206 (47.0%)	199 (39.9%)	336 (43.0%)	1 (25.0%)	742 (43.1%)
苦情をサービスに活かしていく ための工夫	134 (30.6%)	129 (25.9%)	224 (28.7%)	1 (25.0%)	488 (28.3%)
特になし	52 (11.9%)	63 (12.6%)	94 (12.0%)	0 (0.0%)	209 (12.1%)
その他	13 (3.0%)	18 (3.6%)	23 (2.9%)	1 (25.0%)	55 (3.2%)

※全体数は1,722件、但し「利用者・家族との信頼関係、コミュニケーション」のみ全体数は1,081件

意見：苦情の考え方の共有化（苦情のとらえ方）

- ・ 事業所と利用者での苦情に対する意識の相違
- ・ 管理者と職員、各部署によって苦情に対する捉え方の相違
- ・ 苦情、意見、要望の違いがわからず事業所内で報告なく発展してしまう

意見：苦情内容の複雑・多様化

- ・ SNS 等のトラブル
- ・ 利用者本人と家族の意見の相違
- ・ 匿名による相談対応
- ・ コロナ禍ということもあり、これまでなかったような案件が苦情として挙がってくる

意見：苦情に対する法人や事業所の体制整備

- ・ 苦情を解決する役割をもった委員会の設置
- ・ 苦情を受ける専門部署はない為、窓口が複数に分かれる
- ・ 事業者内での報連相の徹底
- ・ 人的資源の確保や人材育成など、苦情解決に特化したチームビルディングが必要

意見：利用者・家族との信頼関係、コミュニケーション

- ・ あまり会えない家族への対応
- ・ コロナ禍で懇談会や対面での直接的なコミュニケーションの機会が減少
- ・ 苦情になる前にコミュニケーションがとれる風通しの良い環境や普段から話しやすい関係を作る

意見：苦情への迅速・丁寧な対応

- ・ 相手の訴えを真摯に聴く姿勢といち早く対応ができるような情報共有
- ・ タイムリーに苦情を拾い上げるような工夫、マニュアルの整備
- ・ 業務との両立

意見：苦情をサービスに活かしていくための工夫

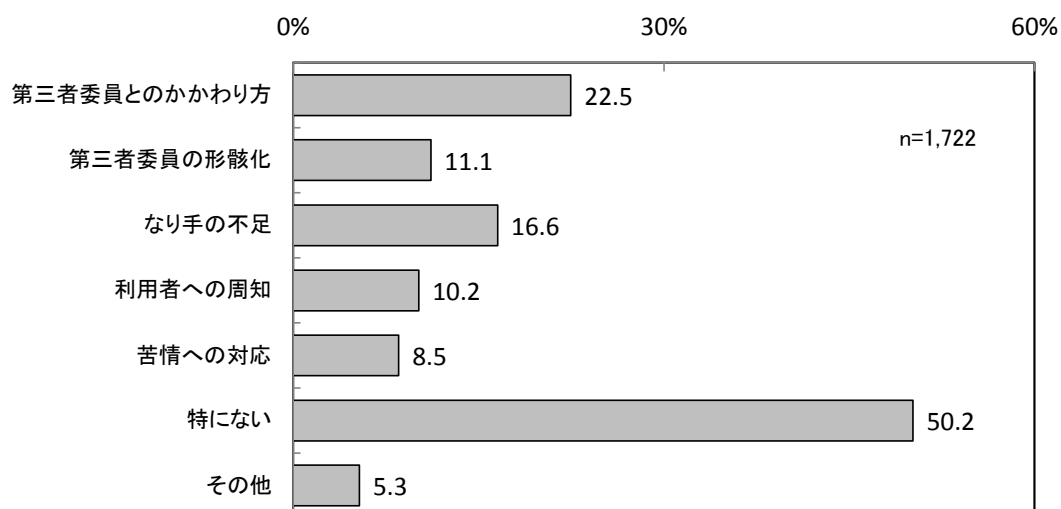
- ・ 苦情を苦情としてとらえるだけでなく、運営の改善点、サービスの質の向上として役立てていく視点を持つようにする
- ・ 同じ苦情を繰り返さないことはもとより、類似事例を想定・共有化した、予防保全策も意識するようにする
- ・ 苦情は施設に対しての財産としてとらえ必ず改善する

意見：その他

- ・ 苦情がないことが良い状態であるとする職員間の意識の相違
- ・ 苦情が多い家族、理不尽な苦情に対しての対応
- ・ 苦情や要望を受ける職員のメンタルケア
- ・ 苦情がない、出てこない

(2) 第三者委員についての課題(複数回答)

第三者委員についての課題を聞いたところ、「特にない」が 50.2%と約半数の回答があった。続いて「第三者委員とのかかわり方」22.5%、「なり手の不足」16.6%、「第三者委員の形骸化」11.1%であった。



	高齢	児童	障害	その他	合計
第三者委員とのかかわり方	81 18.5%	129 25.9%	176 22.5%	1 25.0%	387 22.5%
第三者委員の形骸化	49 11.2%	57 11.4%	86 11.0%	0 0.0%	192 11.1%
なり手の不足	80 18.3%	83 16.6%	120 15.4%	2 50.0%	285 16.6%
利用者への周知	42 9.6%	50 10.0%	83 10.6%	0 0.0%	175 10.2%
苦情への対応	44 10.0%	46 9.2%	57 7.3%	0 0.0%	147 8.5%
特にない	241 55.0%	236 47.3%	385 49.3%	2 50.0%	864 50.2%
その他	25 5.7%	26 5.2%	41 5.2%	0 0.0%	92 5.3%
全体	438 100.0%	499 100.0%	781 100.0%	4 100.0%	1,722 100.0%

意見:第三者委員とのかかわり方

- ・ 苦情が無いと関わりが少ない、なかなか関わる機会がない、顔の見える関係になりにくい
- ・ どのタイミングで関わってもらえるかわからない
- ・ コロナでなかなか会えない
- ・ 気軽に相談を持ちかけられる状況にない

意見:第三者委員の形骸化

- ・ 苦情がないと形だけになってしまう、形だけにならないよう日頃からの連携が必要
- ・ 第三者委員の方の本業が忙しく、時間を取ってもらえない
- ・ 常設することの効果不明

意見:なり手の不足

- ・ 地域の中で福祉のことを理解してくれる人材がない
- ・ 委員の高齢化
- ・ 誰に依頼していいかわからない

意見:利用者への周知

- ・ ポスター等の作成や HP からの発信、お知らせなどによる定期的な発信
- ・ 懇談の場に参加してもらい、利用者と第三者委員がお互いを知る機会をつくる
- ・ 第三者委員の連絡先を公開すると電話等が頻回になってしまう

意見:苦情への対応

- ・ 匿名を希望される場合の情報共有と解決方法
- ・ 第三者委員へ直接苦情をあげる難しさ、どの段階から第三者委員に託すか
- ・ 委員の経験不足が懸念される
- ・ 精神的苦痛が大きい

意見:その他

- ・ 第三者委員につながる苦情がない
- ・ 費用の負担が大きい
- ・ 事業体の規模が小さく、設置する必要性を考えている
- ・ 設置に至っていない状況に課題がある
- ・ コロナ禍における関わり、対応

(3)その他(研修、マニュアルの整備、要望など)

その他では、苦情解決にかかわる意見や要望が177件寄せられた。

その他(件数)

課 題	苦情解決にかかわる研修、人材育成について	62
	事業者における苦情解決体制について	24
	マニュアル等の作成について	18
	その他、実際の苦情対応や課題について	73

意見:苦情解決にかかわる研修、人材育成について(62件)

- ・ 苦情に関しては、苦情申出者の各々の価値観やパーソナリティーをしっかりと理解し、人格の多様化を受け入れ寛容に対応していく必要性があると考えている。また、苦情を受ける側も一人の人間であり、メンタルケアも必要になってくる。
- ・ 居宅介護・重度訪問介護における苦情の種類や解決方法の例題を知りたい。また、現在事業所では苦情が出ていないが、それは反面利用者から希望や情報を吸い上げることができていないことがあるかもしれない。精神障害の人に起こりやすい苦情はどんなものがあるのか例があれば教えて頂きたい。
- ・ 苦情解決や虐待防止関係の研修は開催頻度が少ないので、抽選等でなかなか参加することができない。小規模で開催の機会を増やしてほしい。
- ・ 職員を研修に参加させたいと思うものの、支援の現場の人手優先になってしまう。研修の回数を多く作っていただけると、小さい事業所にとっても参加する機会ができるように思う。
- ・ 苦情が多様化していて、対応の難しさを感じている。研修の機会で色々な事例の対応を勉強したい。
- ・ 苦情は、稀に起こることであるため職員の育成がしづらい。研修のみでは、実際の対応に困難な部分もあり、中々経験は積むのが難しい。
- ・ ケースやメカニズムなどの研修が多いが、お互いに円満に解決できるかは初動にかかっていると思う。どのような話し方、どのような感じで初動の聞き取りなどをすることがいいのかなど、実践的な研修があるといい。
- ・ 苦情に対し、柔軟に取り組みられる職場環境を作り、職員個々のスキルアップを目指したい。
- ・ 研修を重ねて解決方法を身につけていく。それを現場の職員に伝えていく事で、同じ苦情が起きないように改善していきたい。
- ・ 苦情対応は初動が大事なので、事業所で働いている職員全員が研修をうけてスキルアップを図る必要がある。

意見:事業者における苦情解決体制について(24件)

- ・ 苦情対応マニュアルを基に包み隠さず、ガラス張りを目指した対応を心掛けている。案件は些細なものであっても書類を作成して理事会にて報告、内容によっては市町村にも報告を行っている。
- ・ 法人から苦情の有無について、各事業所に確認があり報告を定期的に行っている。

- ・ 日々の仕事や利用者対応で、苦情解決の整備等が進んでいない。
- ・ 第三者委員が名前だけになっているので、日頃から関わりが持てるような方に担ってもらいたい。
- ・ トラブルが生じた時に、相談したり、仲裁してもらえる機関が身近にあると良い。
- ・ 第三者委員に対しても研修参加を促し、他事業所との連携、情報交換を行い環境改善に繋げたい。
- ・ 職員が少なく苦情解決責任者を置くことが出来ない現状がある。その中でも苦情に迅速に対応できるように研修への参加、マニュアルの整備を行っていききたい。
- ・ 第三者委員の連絡先をポスター等に記載することは、個人情報在不特定多数に公表することになるので、申請者が第三者委員に直接苦情を申し立てる仕組みを考え、構築することにとっても苦勞をした。

意見：マニュアル等の作成について(18 件)

- ・ 配布されている「苦情解決ハンドブック」にある具体的な事例は、苦情発生 of 共通認識をするうえでも効果的だと思う。読んでいても、予想外のところに苦情の芽があると気づくことが出来る。事例パターンを増やしていくことで早期対応につながっていききたい。
- ・ 苦情対応についての心得や倫理規定が明確に示した資料がほしい。
- ・ スタッフが見て理解しやすい、基礎編・マニュアルなどを設置したい。
- ・ さまざま苦情に対しての対応方法や結果など、事例集みたいにして頂いたらありがたい。ネットとかで気軽に見られるようにして頂いたら尚良い。
- ・ 苦情内容の多様化が進む中、どのような苦情が多く、その際最善な対応はどのようなものが把握できるようなマニュアルのフォーマットとなるようなものがあると良い。苦情解決の担当者及び責任者は決まっているが、事業所で電話を受ける者や提供時にクレームを頂く者、初動対応が重要なので、誰しものがそれなりの対応ができるようになることがベストだと思う。

意見：その他、実際の苦情対応や課題について(73 件)

- ・ 時代の流れと共に苦情の内容も変化、多岐にわたってきているような気がする。権利意識の高まりだと思うが、事業所として最大限の誠意ある対応をする一方で、どう伝えても伝わらないジレンマがある。
- ・ 昨今、求められるサービスの質が高まっている中、障害支援の関わりの中で理不尽な苦情をいただくことも多く、対応に困ってしまうことがある。事業者を守るために、どこまでが事業所で対応すべきなのかを事例を元に共有していただくと助かる。
- ・ 大きな苦情になる前に小さな相談をしてもらえようような信頼関係の構築に力を入れているが、園に相談する前に市に行ってしまう場合もあり、保育園でできる苦情解決の方法をアピールする必要があると感じる。
- ・ 苦情にならない様、日頃からコミュニケーションが大切だと感じる。日頃のコミュニケーションが適切に行われていれば、例え苦情に繋がってしまっても大事には至らないと思う。

- ・ 相互の視点に相違がある場合、納得いくまで話し合える体制と理解しあおうとする気持ちが重要。そのためには日頃からご家族とのコミュニケーションを図り、信頼関係を構築しておくことが必須。「疑問」や「違和感」を苦情・怒りに繋げない事。
- ・ 日頃のヒヤリハットを拾い、小さなことでも見逃さないことが大事だと思う。
- ・ 苦情は利用者からの大切なご意見であり、苦情をサービスに活かしていくことがより良いサービスにつながると思っている。
- ・ 苦情を貰わないことがよいことという考えが拭えない。苦情を言われたこと自体ではなく、小さい苦情を小さい内にどのように解決したかや解決に取り組んだかを評価していく方がよい。苦情を言う方も言われる方もハードルを高くしすぎないことが大事と思います。